



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল  
বিয়ানীবাজার, সিলেট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সকলের জন্য নিরাপদ, পর্যাপ্ত ও মানসম্মত প্রাণীজ আমিষ নিশ্চিতকরণ ও প্রাণিসম্পদের উন্নয়ন।

মিশন : প্রাণিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান, প্রাণিসম্পদ উৎপাদন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি এবং মূল্য সংযোজনের মাধ্যমে প্রাণিজ আমিষের চাহিদাপূরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                     | সেবা প্রদানে<br>সর্বোচ্চ সময়                     | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র                                                                                     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>/ আবেদন ফরম<br>প্রাপ্তির স্থান                                 | সেবার মূল্য<br>এবং পরিশোধ<br>পদ্ধতি                                     | শাখার নামসহ<br>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল)                 | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(কর্মকর্তার পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও ইমেইল)         |
|------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২                                             | ৩                                                 | ৪                                                                                                           | ৫                                                                                      | ৬                                                                       | ৭                                                                                                           | ৮                                                                             |
| ১          | গবাদিপশুপাখির<br>চিকিৎসা প্রদান               | ১ঘন্টা ৩৫<br>মিনিট                                | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন                                                                                        | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর                                                            | ফ্রি/সরকার<br>নির্ধারিত<br>মূল্যে(অফিস<br>সময়ের পর)                    | প্রাণি চিকিৎসা শাখা<br>ভেটেরিনারি সার্জন                                                                    | উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com |
| ২          | গবাদিপশুর<br>কৃত্রিম প্রজনন                   | গাভী গরম<br>হওয়ার ১০-<br>১২ ঘন্টার<br>মধ্যে      | মৌখিক<br>আবেদন                                                                                              | কৃত্রিম প্রজনন উপকেন্দ্র<br>ও এ.আই পয়েন্ট                                             | হিমায়িত সিমেন<br>৩০/-<br>(প্রদর্শিত মূল্য<br>তালিকা)                   | কৃত্রিম প্রজনন শাখা<br>উপসহকারী প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>(এ/আই)/কৃত্রিম প্রজনন টেকনেশিয়ান                  | উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com |
| ৩          | গবাদিপশুর<br>টিকাদান                          | টিকা প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে ২-<br>৭ দিন             | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন                                                                                        | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ<br>কেন্দ্র, আয়োজিত<br>ভ্যাকসিনেশন ক্যাম্প | সরকার নির্ধারিত<br>ফি প্রদান<br>সাপেক্ষে<br>(প্রদর্শিত মূল্য<br>তালিকা) | সম্প্রসারণ শাখা<br>উপসহকারী প্রাণিসম্পদ<br>কর্মকর্তা(সম্প্রসারণ) ,/<br>ভেটেরিনারি ফিল্ড এসিস্টেন্ট<br>মোবাঃ | উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com |
| ৪          | হাঁস-মুরগির<br>টিকাদান                        | টিকা প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে<br>১-৭ দিন              | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন                                                                                        | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর, ইউনিয়ন কল্যাণ<br>কেন্দ্র, আয়োজিত<br>ভ্যাকসিনেশন ক্যাম্প | সরকার নির্ধারিত<br>ফি প্রদান<br>সাপেক্ষে<br>(প্রদর্শিত মূল্য<br>তালিকা) | সম্প্রসারণ শাখা<br>উপসহকারী প্রাণিসম্পদ<br>কর্মকর্তা(সম্প্রসারণ) ,/<br>ভেটেরিনারি ফিল্ড এসিস্টেন্ট<br>মোবাঃ | উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com |
| ৫          | কৃষক/খামারী<br>প্রশিক্ষণ                      | ১-৩ দিন                                           | প্রশিক্ষণ<br>কার্যক্রম<br>নোটিশ,<br>লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন                                                    | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর, উপজেলা ও<br>জেলা তথ্য বাতায়ন                             | বিনামূল্যে                                                              | সম্প্রসারণ শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com            | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ৬          | ক্ষুদ্রঋণ বিতরণ                               | প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে<br>১৫ দিন                    | লিখিত আবেদন                                                                                                 | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর, উপজেলা ও<br>জেলা তথ্য বাতায়ন                             | আর্বতক সার্ভিস<br>চার্জ ( ৪%) ও<br>পরিচালনাসার্ভিস<br>চার্জ (৩%)        | হিসাব ও ভান্ডার শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com       | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ৭          | দুর্যোগকালীন<br>সময়ে জরুরী<br>সেবা প্রদান    | প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে ১-<br>৭ দিন                  | দুর্যোগ<br>আক্রান্তের<br>তালিকার<br>ভিত্তিতে                                                                | দুর্যোগ আক্রান্ত<br>এলাকা,<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর                              | বিনামূল্যে                                                              | সাধারণ শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com                | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ৮          | পূর্ণবাসন ও<br>উপকরণ<br>সহায়তা প্রদান        | বছরের<br>সকল<br>দুর্যোগকালীন<br>সময়<br>(১-৩ দিন) | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন, স্থানীয়<br>সরকার প্রণীত<br>দুর্যোগে<br>ক্ষতিগ্রস্ত ব্যাক্তির<br>অগ্রাধিকার<br>তালিকা | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর                                                            | বিনামূল্যে                                                              | সাধারণ শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com                | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ৯          | ক্ষতিপূরণ প্রদান                              | ৩০ দিন                                            | লিখিত<br>আবেদন,<br>মহাপরিচালকের<br>প্রজ্ঞাপন<br>ক্ষতিপূরণের<br>পূরণকৃত ফরম                                  | উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর, উপজেলা ও<br>জেলা তথ্য বাতায়ন                             | বিনামূল্যে                                                              | হিসাব ও ভান্ডার শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com       | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ১০         | উন্নত জাতের<br>ঘাষের<br>কাটিং/বীজ<br>বিতরণ    | মজুদ<br>সাপেক্ষে ০১<br>দিন                        | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন                                                                                        | সংযোগ ঘাস চাষী,<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ<br>দপ্তর,<br>জেলা কৃত্রিম প্রজনন<br>কেন্দ্র      | বিনামূল্যে                                                              | সম্প্রসারণ শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com            | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |
| ১১         | জনসাধারণের<br>অভিযোগ গ্রহণ<br>ও নিষ্পত্তি করণ | ০৩ দিনের<br>মধ্যে                                 | লিখিত/মৌখিক<br>আবেদন এবং<br>সংযুক্ত প্রমানক<br>ডকুমেন্ট                                                     | উপজেলা/জেলা<br>প্রাণিসম্পদ দপ্তর                                                       | বিনামূল্যে                                                              | সাধারণ শাখা<br>উপজেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২২৩-৫৬১৬৮<br>beanibazar.dls@gmail.com                | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com         |

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়       |
|-----------|------------------------------------------------------|
| ১         | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমাপ্রদান                       |
| ২         | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা        |
| ৩         | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৪         | সেবা গ্রহণে ঠিকঠাক ও শৃংখলা বজায় রাখা               |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তারকাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রমিক<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন                               | কার সাথে যোগাযোগ করবেন                                     | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১            | ২                                               | ৩                                                          | ৪                                                                                               | ৫                   |
| ১.           | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে  | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) | জেলা প্রাণিসম্পদ কর্মকর্তা<br>জেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর<br>ফোন : ০৮২১৭৬০৮৩০<br>sylhetdlo@gmail.com | ০৩ (তিন) মাস        |
| ২.           | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | পরিচালক<br>বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর<br>(আপিল কর্মকর্তা)  | পরিচালক<br>বিভাগীয় প্রাণিসম্পদ দপ্তর<br>ফোনঃ ০৮২১৭৬১৭৩৫<br>ddds.sylhet@gmail.com               | ০১ (এক) মাস         |

বাস্তবায়নে : উপজেলা প্রাণিসম্পদ দপ্তর ও ভেটেরিনারি হাসপাতাল, বিয়ানীবাজার, সিলেট।